

O assessor executivo e a necessidade da comunicação na língua espanhola

Diane Roman Peres*, Gisele Benck de Moraes**

Resumo

O presente artigo tem por objetivo demonstrar a importância do aprendizado e da fluência na comunicação em língua espanhola para o assessor executivo. A evolução das atividades desempenhadas pelo secretário possibilitou agregar novas funções e competências, além de novos desafios, como a comunicação em outro idioma. Essas e outras características transformaram-no em um ser multifuncional e o conhecimento de outro idioma (neste caso, o espanhol), está presente no seu trabalho diário através, por exemplo, da comunicação com clientes, fornecedores, empregadores etc. Este estudo é baseado em uma pesquisa bibliográfica com diversos autores conhecedores dos assuntos secretariais e do idioma já citado e, conseqüente, a realização de cinco estudos de caso com aplicação de questionários com caráter exploratório, descritivo/interpretativo, por meio dos quais se pretende demonstrar as características de assessores executivos e suas principais funções e a utilização da língua espanhola em seu ambiente de trabalho. Essas informações poderão contribuir para comprovar a necessidade do conhecimento de um segundo idioma como fator diferencial e de inclusão.

Palavras-chave: Assessor executivo. Globalização. Idioma espanhol.

Introdução

Com o avanço dos meios tecnológicos e a diminuição das barreiras de comunicação, passou-se a ter a necessidade de profissionais multifuncionais e que dominassem um segundo idioma, como, por exemplo, o espanhol.

Nesse contexto, o assessor executivo insere-se perfeitamente por ser um profissional com características específicas e por possuir o conhecimento de língua estrangeira.

Dentre as características inerentes ao assessor executivo, podem ser citados o gerenciamento de diferentes informações com a utilização de *softwares*, o atendimento a clientes internos e externos, a organização de reuniões etc. Também o conhecimento de um segundo idioma é um dos diferenciais desse profissional.

Seguindo esses preceitos, foram realizados estudos de caso com bacharéis em Secretariado Executivo e pós-graduados nessa área que atuam em diferentes

* Acadêmica do curso de Especialização em Assessoria Executiva da Universidade de Passo Fundo. E-mail: dianeperes@gmail.com

** Professora de Língua Espanhola da Universidade de Passo Fundo, mestra em Letras e doutoranda em Linguística Aplicada pela Unisinos. E-mail: gbenck@upf.br

segmentos, mas que utilizam tanto seus conhecimentos técnicos quanto a língua espanhola em seu ambiente de trabalho. O último estudo de caso se dá com um profissional estrangeiro provindo da América Latina que procedeu a uma análise sobre o idioma falado no Brasil.

O texto está organizado em cinco tópicos, sendo que o primeiro corresponde à introdução. No segundo, de revisão teórica, apresentam-se definições sobre o assessor executivo no que concerne ao seu surgimento, à inserção da mulher na profissão e à mudança do perfil do secretário executivo, voltando especial atenção aos novos desafios do profissional com as tecnologias e o mundo globalizado e à forma como o idioma espanhol está inserido no cotidiano dos profissionais.

No terceiro tópico, cita-se a metodologia adotada no desenvolvimento da pesquisa. O enfoque do quarto capítulo recai na apresentação dos casos e na sua interpretação. Por fim, são apontadas conclusões relativas ao estudo.

O profissional em constante aperfeiçoamento

O texto está dividido em tópicos que tratam sobre o perfil do assessor executivo e a legislação que rege a profissão, tudo isso no intuito de demonstrar que o perfil do assessor executivo aliado ao conhecimento de uma língua estrangeira consiste num diferencial para o profissional.

O assessor executivo

Ao buscar elementos históricos para fundamentar o surgimento do assessor executivo, suas principais funções e habilidades e sua posição dentro da sociedade, os autores Ribeiro (2005) e Nonato Júnior (2009) pontuaram com objetividade e clareza todos os aspectos pertinentes a esses profissionais.

A identificação do assessor ocorre, conforme pesquisa histórica de Ribeiro (2005, p. 34), entre os anos 5000 e 3000 a.C. Os escribas, que eram pessoas dominantes da escrita, realizavam a assessoria e ocupavam diversos cargos dentro da civilização, sendo que “os mais notáveis escribas exerciam a função de assessores, como os escribas reais e os dos nobres”.

Para Nonato Júnior (2009, p. 81), ainda cabiam aos escribas funções de “copista, contador, geógrafo, arquivista, historiador, linguista e escritor, podendo atuar ainda como guerreiro quando acompanhava seu líder em batalhas e viagens exploratórias”; consequentemente, essa posição era ocupada por homens.

Ao iniciar a democratização, as habilidades de ler e escrever foram difundidos. Esse fator ocasionou uma divisão de dois grupos entre os escribas. Os mais esclarecidos e que possuíam maior domínio, conhecimento e cultura, passaram a atuar como professores, filósofos, conselheiros e escritores. Já no outro grupo, ficaram os escribas que eram prisioneiros de guerra (escravos), os quais se sujeitavam a apenas seguir ordens, transcrevendo ou apenas copiando o que seus senhores mandavam, acar-

retando, dessa forma, uma restrição nas suas habilidades intelectuais, ou seja, a mecanização dos processos (NONATO JÚNIOR, 2009, p. 86).

Apenas com as guerras dos séculos XIX e XX, quando ocorreu a falta de mão de obra masculina, é que desponta a presença da mulher se inserindo no mercado de trabalho, passando a ocupar-se de atividades manufatureiras ou de trabalhos secundários. Elas atuavam apenas dentro de escritórios de conhecidos, recebendo uma remuneração simbólica (NONATO JÚNIOR, 2009, p. 89).

No Brasil, a atuação da mulher se torna mais efetiva na década de 1950, com a chegada de empresas multinacionais, desempenhando técnicas secretarias, tais como datilografia, taquigrafia, organização de arquivos e atendimento telefônico (RIBEIRO, 2005, p. 36).

Apenas na década de 1960 é que o mercado de trabalho passa a exigir do profissional de secretariado uma postura diferente, uma postura de assessor; nesse período iniciaram-se os treinamentos específicos para secretários.

Para o assessor executivo, competências e conhecimentos específicos são fundamentais para sua atuação dentro e fora das organizações, pois através do seu conhecimento a tomada de decisão é mais precisa, minimizando riscos.

Os autores Medeiros e Hernandez (2004, p. 280) evidenciam algumas atividades desempenhadas diariamente por secretários, como realizar serviços relacionados ao escritório de forma geral, classificar e solucionar os mais diversos assuntos, redigir documentos – cartas, memorandos, bilhetes, documentos

internos, procurações, editais, lista de pautas de reuniões, atas –, atender o executivo, cuidar dos seus instrumentos de trabalho, atendimento telefônico, organização dos arquivos, manter atualizados os endereços daqueles que trabalham diretamente com a empresa ou, até mesmo, organizar viagens de negócios.

O conhecimento dessas atividades pode e deve ser de domínio do assessor executivo, uma vez que, para realizar a delegação de funções e atividades de uma forma mais aprimorada, esse conhecimento estará presente como característica do profissional que atua neste segmento.

Conforme Ribeiro (2005, p. 36-37), na década de 1990 ocorreram as mudanças mais significativas para a profissão, como o avanço dos recursos tecnológicos, que transformou a forma de trabalhar nas organizações. A introdução da reengenharia foi fundamental para a definição do novo papel do assessor dentro das organizações, atribuindo, conseqüentemente, mais autonomia na execução das tarefas.

Sendo assim, a inclusão dos recursos tecnológicos (editor de texto, apresentação de dados, planilha eletrônica, *e-mail* e outros) no ambiente de trabalho permitiu que o secretário concluísse com mais êxito e rapidez suas tarefas corriqueiras, ganhando tempo para assumir novas funções.

Nesse contexto, as autoras Neiva e D'Elia (2009, p. 36) demonstram num quadro, retirado do livro *As novas competências do profissional de secretariado*, exatamente o que mudou no perfil do assessor executivo.

Como era	Como fica
Atendimento ao telefone.	Coordenação do sistema de informação com o uso de rotinas automatizadas (editores de texto, agendas, telefone e banco de dados).
Envio e recebimento de correspondência.	Coordenação do fluxo de papéis no departamento e triagem, bem como decisões sobre assuntos de rotina.
Provisão para o departamento de material necessário à realização da rotina administrativa.	Coordenação de compras, cotação de preços com fornecedores alternativos e administração de custos do departamento.
Organização de reuniões.	Sistemas integrados (rede) fazem esse trabalho. O secretário programa os equipamentos, organiza a infraestrutura e participa de muitas delas.
Atendimento ao telefone.	Atendimento global ao cliente, secretário como <i>ombudsman</i> , o que vai exigir maior conhecimento da empresa e de seus clientes.
Manutenção de arquivos.	Organização do sistema de dados e informações em arquivos manuais e eletrônicos.

Fonte: NEIVA, E. G; D'Elia, M.H.S. p. 36, 2009.

Quadro 1 - Perfil do profissional secretário

Esse quadro demonstra claramente como a mudança de posicionamento e pensamento mudou a forma de trabalho do profissional. Antes tarefas rotineiras acompanhavam o cotidiano do secretário, agora desempenha tarefas mais aprimoradas e com uma nova dimensão, e ajuda a desenvolver novas habilidades nos profissionais que as exercem.

Ainda, com os recursos tecnológicos cada vez mais avançados e em constante aperfeiçoamento, a perspectiva de que não haja barreiras/fronteiras é cada vez maior e, nesse contexto, as necessidades e as exigências passaram a ser alteradas, novas competências foram sendo agregadas aos profissionais e antigas, reformuladas, o que refletiu numa mudança de atitude do profissional.

A partir do conceito de Neiva e D'Elia (2009, p. 29), o padrão de competência atual é regrado pela conectividade, sem

fronteiras para o conhecimento e para o intercâmbio pessoal e profissional.

O assessor, nesse contexto, tem novos desafios quando:

- passa a atuar como elo, interligando não apenas clientes internos e externos, mas também parceiros, fornecedores de diferentes regiões e países;
- gerencia todas essas informações, canalizando e transformando-as em dados, o que propicia a tomada de decisões e soluções com maior qualidade e menos tempo;
- administra diversas fases do processo de trabalho;
- atua como agente facilitador das relações interpessoais que administra, coloca em prática sua percepção do todo (ambiente, pessoas, expressões corporais, o equilíbrio emocional etc.) o que implicará o

desenvolvimento da criatividade para o manejo na relação com todos;

- e) domina as ferramentas tecnológicas presentes no ambiente de trabalho (NEIVA; D'ELIA, 2009, p. 29).

As autoras ilustram e justificam as transformações do perfil secretarial durante as diversas fases.

Perfil do profissional no geral			
Década de 1970	Década de 1980	Década de 1990	Século XXI
A experiência é a ferramenta usada no comando.	O grau de escolaridade é sua ferramenta de comando.	Sua performance é sua ferramenta de comando.	O profissional e sua equipe são a ferramenta do sucesso dela e de outros.
Acomodado Dependente	Confiante Político	Curioso Independente	Estudioso Tem visão global das coisas.
Resiste às mudanças.	Ajusta-se às mudanças.	Gera mudanças.	Lidera mudanças.
Carreirista	Procura ser cooperador.	Facilitador	Criativo
Seu salário é determinado pela empresa.	Seu salário é negociado pela empresa.	Seu salário é conquistado pela importância do seu trabalho.	Seu salário é conquistado pelo resultado de seu trabalho, bem como de sua equipe.
Seu conhecimento é fruto da experiência profissional.	Seu conhecimento é baseado na teoria acadêmica.	Seu conhecimento é fruto da aplicação prática da teoria.	Seu conhecimento é fruto do aprendizado contínuo.

Fonte: NEIVA, E. G; D'Elia, M.H.S. p.36-37,2009

Quadro 2 - O perfil do profissional no geral (NEIVA; D'ELIA, 2009, p. 36-37)

Contudo, com o desaparecimento virtual das fronteiras e a facilidade de troca de informação entre todos os segmentos em âmbito mundial, surge a necessidade de comunicação, ou seja, dominar um segundo idioma tornou-se fundamental. Além de que o conhecimento de uma língua estrangeira possibilita um maior domínio de ferramentas de

trabalho (*software* dos editores em língua estrangeira).

Com relação à informática e ao profissional, Ribeiro (2005, p. 40) pontua que

a informática não acabou com a função do secretário. Apenas criou condições para que seu real papel fosse reconhecido e valorizado.

Nesse novo contexto, surgiu o questionamento de uma possível extinção da profissão de secretariado. Mas, o novo perfil do secretário executivo responde a esse questionamento, conforme pontua Ribeiro (2005, p. 40), quando leciona que “a extinção só se configura de fato, portanto, para aqueles que não se adaptam às mudanças, deixando de desenvolver o perfil exigido pelo mercado. Muitos secretários estão perdendo lugar no mercado por não terem perfil do profissional adequado”, ou seja, por não possuírem formação específica ou cursos que enriqueçam sua bagagem cultural, deixam de se tornar profissionais atrativos ao mercado de trabalho e/ou para a organização na qual atuam.

Assim, percebe-se que os cursos de especialização aliados a cursos de língua estrangeira estão assumindo extrema importância nesse mundo globalizado, já que a partir desses conhecimentos a organização em que atua poderá realizar importações ou exportações no Mercosul, ou ainda atuar diretamente com clientes que venham dessas regiões.

Formação geral e específica

Ao abordar esse tema, as autoras Neiva e D’Elia (2009, p. 16) sintetizam bem alguns momentos pelos quais o profissional de secretariado passou, destacando que esse ainda passa por várias transformações. Atualmente, a profissão de secretário executivo possui Lei de Regulamentação Profissional, nº 7.377, de 30 de setembro de 1985, complementada pela lei nº 9.261, de 11 de janeiro de 1996. Essa lei dá amparo legal ao exercício da profissão, além de classificar os profis-

sionais que nela atuam em nível técnico e superior (bacharel).

Há também o Código de Ética profissional publicado no *Diário Oficial* da União, em 7 de julho de 1989, que normatiza a conduta dos profissionais que fazem uso do exercício da profissão de secretariado.

Os profissionais que atuam na área estão atualmente organizados em sindicatos estaduais, todos sob o comando da Federação Nacional de Secretárias e Secretários (Fenassec).

Os filiados ao sindicato devem possuir o registro profissional, sendo este realizado na Superintendência Regional do Trabalho e Emprego, dividido, conforme a Constituição, em dois níveis: secretário executivo, para quem possui nível superior em secretariado e secretário técnico, para formação em técnico em secretariado.

As conquistas citadas são importantes para os profissionais que atuam na área, pois propiciaram novo vigor às lutas e anseios da categoria, sendo a mais recente luta a criação do Conselho Federal de Secretariado.

Um profissional, para manter-se no mercado de trabalho (além de estar de acordo com a lei), deve estar em constante aprimoramento de seus conhecimentos, seja através de formação técnica de nível médio, seja pela formação em cursos de graduação ou pós-graduação que proporcionam um excelente desenvolvimento profissional e pessoal.

Um exemplo de curso para desenvolvimento profissional é a especialização em nível de pós-graduação em assessoria executiva,¹ que desenvolve no profissio-

nal de secretariado a capacidade de observar o mercado e o mundo que o rodeia através de novas perspectivas, que vão além da rotina básica do escritório.

Outro diferencial que proporciona o alavancar da carreira profissional é um curso de língua estrangeira. O domínio de um segundo idioma pelo indivíduo poderá ser decisiva em uma disputa de vagas de emprego, além de lhe proporcionar um conhecimento único da cultura, costumes e crenças deste povo.

Atualmente, o aperfeiçoamento também pode ser feito com recurso aos meios tecnológicos (internet), com a realização de diversos cursos *on-line* de aperfeiçoamento, além de possibilitar leituras, acessos a palestras e pesquisas sobre os diversos assuntos e em outros idiomas.

Sendo assim, a especialização é um dos passos, mas o contexto atual também impõe o estudo de uma língua estrangeira como necessidade e, a língua espanhola torna-se um diferencial e uma possibilidade para quem atua nas organizações e na prestação de serviço.

O idioma espanhol e o assessor executivo

O conhecimento de um segundo idioma é fundamental. O nível exigido pelo mercado de trabalho é cada vez maior e o domínio da língua espanhola configura-se como um diferencial é.

A língua espanhola é a terceira mais falada no mundo e a segunda na área de negócios, o que a coloca em lugar de destaque. Sendo assim, faz-se pertinente um breve estudo sobre esse idioma. No mundo, o espanhol originou-se

no reino medieval de Castela. Tanto na Espanha como na América Hispânica, o idioma também é conhecido como castelhano, em referência à sua região de origem. A denominação “castelhano” mostra-se especialmente popular no Cone Sul e entre os demais falantes das línguas oficiais da Espanha, como o catalão, galego e valenciano, nas respectivas regiões da Catalunha, Galícia e Valência (GRUPO VIRTUOUS, 2011).

A língua espanhola chegou às américas através das navegações e do descobrimento de novas terras. Na América, o que definiu a linguagem dos povos foi o Tratado de Tordesilhas, sendo o Brasil colonizado por portugueses e o restante do continente por espanhóis (FERNÁNDEZ,² 2005, p. 14).

Atualmente, a língua espanhola é falada em mais de vinte países. Garrido (2011) expõem os demais países, que, além da Espanha, têm o espanhol como língua oficial “na América Latina: Argentina, Bolívia Colômbia, Costa Rica, Cuba, Chile, Equador, Guatemala, Honduras, México, Nicarágua, Panamá, Paraguai, Peru, Porto Rico, República Dominicana, El Salvador, Uruguai, Venezuela e Guiné Equatorial (África)” e nos Estados Unidos “o Espanhol é usado como língua de comunicação entre a maioria dos anglo-saxões dos estados do Colorado, Arizona, Califórnia e Novo México e também por numerosos grupos de New York e Flórida”.

O idioma espanhol passou a ter maior ênfase para os brasileiros a partir do dia 26 de março de 1991, com a assinatura do Tratado de Assunção pelos governos do Brasil, Argentina, Paraguai e Uruguai, que deu origem ao Mercado Comum do Sul (Mercosul) (MERCOSUL, 2011).³

Sedycias (2005, p. 35) pontua que esse foi um marco divisor para os brasileiros, pois “aprender o idioma espanhol deixou de ser um luxo intelectual para se tornar praticamente uma emergência”, ou seja, ignorar a linguagem é correr o risco de perder muitas oportunidades de cunho profissional, empresarial, cultural e outros.

Complementando a ideia de que os brasileiros devem dominar o idioma espanhol, Sedycias (2005, p. 37) evidencia as razões pelas quais os brasileiros devem aprender o idioma espanhol:

- enriquecimento profissional: diferencial para a contratação e promoção;
- enriquecimento pessoal: observar o mundo através de um prisma linguístico-cultural diferente do qual se vive;
- língua mundial;
- Mercosul;
- turismo;
- romance e beleza: sua melodia, sua sonoridade ao ser pronunciada leva o seu ouvinte à felicidade, tendo em vista também uma vasta literatura.

Na mesma linha de pensamento, o *site* Don Quijote (2011) também acrescenta que:

- os consumidores latinos representam o segmento de mercado de maior crescimento na América do Norte, sendo que em 2007 cresceu 60% somente numa década, e se espera que o seu poder aquisitivo supere os 926 milhões de dólares;
- o espanhol é uma das línguas oficiais das Nações Unidas, Unesco e União Europeia.

Para complementar as razões pelas quais se faz importante dominar o idioma espanhol, há *sites* oficiais do governo brasileiro noticiando que empresas espanholas de telecomunicações estão investindo no país.⁴

Matos (2011), sobre a questão, informa que cerca de duas mil empresas consultaram a Câmara de Deputados para realizarem negócios no Brasil e ainda que “todos os ramos de atividade interessam, com destaque para infraestrutura, turismo – considerando a Copa de 2014 e a Olimpíada de 2016 – e tecnologia”.

Com o advento da Copa do Mundo de 2014 e os Jogos Olímpicos de 2016, o espanhol será ainda mais importante, pois é necessário receber bem nossos vizinhos *hispanohablantes* e demais falantes da língua espanhola.

A língua espanhola demonstra estar mais presente do que nunca no meio em que estamos inseridos, fazendo-se altamente necessária, já que as línguas oficiais do Mercosul são o espanhol e o português.

Com todas essas justificativas, o assessor executivo não pode estar alheio a essa necessidade, sabendo que nosso país, nos próximos anos, será sede de grandes eventos que impulsionarão os profissionais preparados.

Procedimentos metodológicos

O presente artigo tem base numa pesquisa exploratória, descritiva/interpretativa, que, no entendimento de Gil (2002, p. 41), tem o objetivo de aperfeiçoar e aprimorar ideias, tendo um planejamento mais flexível e, em grande parte dos casos, envolve: “(a) levantamento bibliográfico; (b) entrevistas com pessoas que tiveram experiências práticas com o problema pesquisado.”

O delineamento da pesquisa é bibliográfico e de estudo de caso, com a aplicação de questionários. Num primeiro momento, foi realizada uma revisão bibliográfica sobre a área de assessoria para fundamentar a necessidade do estudo e conhecimento de uma segunda língua para o assessor executivo. No entendimento de Gil (2002, p. 44), “pesquisa bibliográfica é desenvolvida com base em material já elaborado, constituído principalmente de livros e artigos científicos”.

Para os estudos de caso, com a aplicação de questionários, “pode-se verificar que [...] constitui o meio mais rápido e barato de obtenção de informações, além de não exigir treinamento de pessoal e garantir o anonimato” (GIL, p. 115). Foi também uma opção para esclarecimentos,

os propósitos do estudo de caso não são os de proporcionar o conhecimento preciso das características de uma população, mas sim de proporcionar uma visão global do problema ou de identificar possíveis fatores que o influenciam (GIL, 2002, p. 55).

Ainda para Gil (2002, p. 139), é muito produtivo ter mais do que um estudo de caso, sendo que

considera-se que a utilização de múltiplos casos proporciona evidências inseridas em diferentes contextos, concorrendo para a elaboração de uma pesquisa de melhor qualidade.

Para melhor compreensão da temática, é importante destacar sobre o assessor executivo e a necessidade da comunicação na língua espanhola, que se considerou relevante investigar cinco casos. Na escolha dos quatro casos, alguns fatores foram analisados, tais como

formação em secretariado executivo ou especialização na área e utilização do idioma espanhol em seu ambiente de trabalho. No último caso buscou-se um profissional estrangeiro oriundo de país cuja língua nativa é a espanhola e que estivesse realizando intercâmbio no Brasil.

As pessoas pré-selecionadas foram contatadas por telefone e, posteriormente, foi realizado o envio do questionário em arquivo digital. O participante um é do sexo feminino, formado em 2005 no curso de Secretariado Executivo, atuando no setor saúde. O participante dois também é do sexo feminino, formado em 2008 no mesmo curso e atua no segmento de prestação de serviços (comércio). O participante três é do sexo feminino, formado em Letras, com especialização realizada em 2011 na área secretarial e atua no setor de prestação de serviços (instituição de ensino língua estrangeira). O participante quatro é bacharel em Secretariado Executivo, turma de 2007, e atua numa multinacional instalada na região. O último participante, número cinco, sujeito do sexo masculino, realiza especialização na área de saúde e sua cidade natal faz parte da América Latina. O nome das empresas em que atuam e os sujeitos serão mantidos no anonimato para preservá-los.

Para nortear a coleta de dados dos profissionais selecionados, foram utilizados questionamentos elaborados pelas pesquisadoras, concernentes às seguintes temáticas:

- dados sobre o assessor executivo: cidade em que atuam, idade, formação, ano de conclusão, ramo de

atuação, cargo atual, principais funções;

- dados sobre a carreira profissional e a língua estrangeira: tempo de estudo da língua, seu primeiro contato com o idioma, a utilização do idioma em seu ambiente de trabalho, a importância da língua espanhola para a sua profissão/cargo atualmente, qual a importância de estudar uma língua estrangeira (espanhol) para a relação profissional/empresarial e ainda como assessor executivo e o que o domínio do idioma espanhol lhe possibilitou.

Os questionários foram enviados e respondidos no mês de agosto de 2011. Após ser respondido e devolvido às pesquisadoras, foram iniciadas as análises dos dados.

Análise de dados

A análise de dados se faz importante em razão de que é um processo pelo qual se dá ordem, estrutura e significado aos dados coletados. Além dos dados coletados, é possível criar conclusões reais e úteis aos profissionais a que se destinam (PESCE; IGNÁCIO, 2011). Seguem referentes considerações.

Participante um – profissional que atua na área da saúde

Essa profissional foi uma das escolhidas para o estudo por atuar no setor da saúde. O fator determinante é que durante o verão temos o trânsito de diversos turistas provindos do Mercosul

em direção ao litoral gaúcho e catarinense, que podem vir a utilizar os cuidados médicos em algum momento.

A entrevistada é bacharel em Secretariado Executivo/UPF, graduada no ano de 2005, tem 28 anos, trabalha na cidade gaúcha de Passo Fundo numa empresa do ramo médico. Seu cargo atual é de secretária executiva. Suas atuais funções são de assessoria aos gestores, atendimento a clientes internos/externos, gestão da informação e documental, elaboração de documentos, manutenção de arquivos, planejamento e organização de viagens, gerenciamento de perícias, além de serviços externos.

Seu primeiro contato com a língua espanhola se deu por intermédio de filmes, músicas e das aulas da graduação, tendo seu maior aprofundamento ocorrido a partir do terceiro semestre letivo. A profissional, atualmente, utiliza o espanhol em seu ambiente de trabalho, tendo em vista que recebe diversos médicos para cursar residência médica em área específica ou *fellowship*⁵ estrangeiros, que são oriundos de países cuja língua materna é a espanhola.

Ao ser questionada sobre a importância de hoje estudar uma língua estrangeira (espanhol) para a relação profissional/empresarial, relata acreditar que é importante e um diferencial, pois nos processos seletivos de muitas organizações o domínio de um segundo idioma é fator decisivo. Ainda, exemplifica esse fenômeno com a questão das multinacionais que estão se instalando na cidade e região.

Sobre a relação de sua função de secretária executiva com a língua espanhola, a participante afirma que foi decisiva, pois

já lhe foi útil em viagens a países do Mercosul e com os profissionais que vêm até ela solicitar as mais diversas informações.

As características expostas pelos autores Medeiros e Hernandez (2004, p. 280) vêm ao encontro das respostas dadas pela participante um, pois demonstram como o domínio das técnicas secretariais aliadas à tecnologia facilita o trabalho desse profissional, o que lhe possibilita maior agilidade e eficiência nas funções a serem exercidas, tornando-o, dessa maneira, um profissional multifuncional.

Participante dois – profissional que atua na prestação de serviço

A escolha dessa profissional ocorreu em razão do fato de que suas atividades estão relacionadas ao turismo.

A profissional é bacharel em Secretariado Executivo/UPF, graduada no ano de 2008, tem 49 anos, trabalha na cidade de Passo Fundo, numa empresa de confecção infantil (comércio), exercendo a função de gerente. Suas atuais funções são administrativas (cobrança, pagamentos, caixa) e de ajuda e orientação no atendimento ao público.

Seu primeiro contato com a língua espanhola ocorreu durante a graduação e, posteriormente, complementou seus estudos por dois anos numa escola de idiomas. A mesma utiliza o idioma em seu ambiente de trabalho quando necessário.

Ao ser questionada sobre a importância da língua espanhola para a sua profissão, a profissional relata julgar

esse domínio muito importante, principalmente para atender bem os clientes que chegam ao estabelecimento.

Com relação à importância de hoje estudar uma língua estrangeira (espanhol) para a relação profissional/empresarial, entende que a língua estrangeira é um diferencial, tendo em vista que a cidade é palco de diversas atividades culturais que atraem visitantes, bem como em razão de que no período de férias de verão ocorre a passagem de turistas provindos de países do Mercosul.

Conforme o *site* do Cioff (2011), a cidade de Passo Fundo, onde a profissional atua, é palco de diversas atrações internacionais que

são reconhecidos em todo o Brasil e países sul-americanos, nossa Jornada Nacional de Literatura, o Festival Internacional de Folclore, o Rodeio Internacional, o Seminário Internacional de Plantio Direto, a Mostra Nacional de Pequenos Animais e a EFRICA, que somados a outras atividades, consolidam Passo Fundo como uma capital cultural e científica.

Ao ser questionada acerca do que o domínio do idioma espanhol lhe possibilitou, a secretária executiva respondeu que apesar de atuar em um pequeno negócio, o espanhol lhe possibilita uma melhor comunicação com seus clientes.

Nesse caso a participante dois não ficou restrita a escritórios, suas características e técnicas desenvolvidas possibilitam-na gerenciar equipes de trabalho no comércio. As autoras Neiva e D'Elia (2009, p. 36-37), no Quadro 2, já citado neste artigo, trabalham essas características, em que o profissional desenvolve e potencializa sua equipe e juntos tornam-se ferramenta de sucesso,

é criativo, tem visão global, o que lhe possibilita liderar mudanças.

Participante três – profissional que atua na prestação de serviço (instituições de ensino de língua estrangeira)

A profissional é formada em Letras Português/Espanhol (2006), com especialização na área secretarial (2011), tem 35 anos. Atualmente está trabalhando numa instituição de ensino de línguas estrangeiras.

Teve seu primeiro contato com a língua espanhola através de um intercâmbio realizado na Argentina. Ingressou na graduação e estudou a língua espanhola nesse período. Atualmente, tem contato com a língua através de livros literários, e em alguns momentos em seu ambiente de trabalho, quando interage com os alunos da escola.

Referente ao questionamento da importância da língua espanhola para a sua profissão/cargo em que atua, a profissional relata achar fundamental o conhecimento da língua espanhola tendo em vista que está em constante contato com clientes de outros países que passam pela cidade, além de poder dividir com os alunos o conhecimento e as experiências de outras culturas.

Ao ser questionada sobre a importância de estudar uma língua estrangeira com relação profissional/empresarial, relata acreditar ser de suma importância ter o conhecimento de uma língua estrangeira, pois o desenvolvimento das

cidades, com a vinda de grandes organizações e a globalização, fez com que as barreiras de tempo e espaço fossem quebradas, tornando-nos cada vez mais conectados.

Souza (2011) acrescenta que

o mundo está cada vez mais digital e interconectado. É inegável que as tecnologias têm se tornado cada vez mais presentes em todos os aspectos da vida humana – social, profissional, pessoal –, impactado e afetado a sociedade, a cultura, o modo como vivemos e interagimos com o mundo. [...] a internet, somada às tecnologias a ela relacionadas, deu corpo e alma ao mundo totalmente conectado e interligado.

E sobre o que o domínio da língua espanhola já lhe possibilitou, informou que o conhecimento já lhe possibilitou viagens por países do Mercosul e uma maior interação com os indivíduos que a dominam.

Outra maneira de se aprimorar é realizando cursos em outros países ou em outro idioma. Um exemplo é a Universidade Federal de Alagoas (2011), que, em seu *site*, demonstra como a instituição possibilita intercâmbio na “Universidade de La Rojia, da Espanha, em parceria com o Santander Universidades, oferecerá Bolsas de Estudos para Curso de Espanhol”.

Sendo assim, o idioma espanhol é importante para o desenvolvimento profissional e pessoal do indivíduo que o domina.

O conhecimento de um segundo idioma, tão importante para o participante três, vem ao encontro do que Ribeiro (2005, p. 40) enfoca como formação específica e cursos de um segundo idioma. Para ele, esses são os caminhos para o

enriquecimento da bagagem cultural, como requisito para se conseguir uma melhor colocação no mercado de trabalho. E o participante três confirma que investimentos em cursos de formação e língua espanhola foram fatores determinantes para sua contratação.

Participante quatro – secretária executiva de empresa multinacional

Essa profissional foi uma das selecionadas para o estudo por atuar numa organização multinacional instalada na região. É responsável pelas técnicas secretariais da empresa, além de trabalhar diretamente com os representantes da organização de outros países.

A entrevistada é bacharel em Secretariado Executivo/UPF, graduada no ano de 2007, tem 27 anos, e também trabalha na cidade gaúcha de Passo Fundo. Seu cargo atual é de secretária executiva bilíngue. Suas atuais funções são gerenciamento das agendas dos diretores, compra de passagens aéreas, lançamento de notas fiscais, compra de materiais, atendimentos aos clientes, entre outras atribuições.

A secretária executiva teve seu primeiro contato com a língua espanhola na graduação, tendo iniciado um curso específico no final do curso. Utiliza a língua espanhola, principalmente, em *e-mails* comerciais.

Ao ser questionada sobre a importância da língua espanhola para a sua profissão ou para o cargo em que atua, respondeu julgar ser importantíssimo

o domínio do idioma em razão de que a língua inglesa deixou de ser diferencial e tornou-se necessidade.

Falar inglês é importante, mas já deixou de ser diferencial. A língua agora é pré-requisito do mercado de trabalho. Para turbinar o currículo e deixá-lo mais atraente, apostar no espanhol é uma boa opção. A maioria dos especialistas concorda que esta é a segunda língua mais requisitada e que não deve perder espaço nos próximos anos. O crescimento econômico do Brasil e a ampliação dos negócios do Mercosul são justificativas desse fator. Muitas empresas da América Latina estão migrando para o mercado brasileiro (NUNES, 2011).

Ao responder sobre a importância de estudar uma língua estrangeira (espanhol) para a relação profissional/empresarial, informa considerar importante em virtude da localização do nosso estado, que faz fronteira com países que tem o espanhol como língua oficial.

Ao relacionar o que o domínio do idioma espanhol lhe possibilitou, respondeu que o conhecimento da língua estrangeira ajudou a ingressar na organização em que atua, já que o nível intermediário de conhecimento em língua estrangeira era pré-requisito para a vaga.

As informações fornecidas pela participante quatro demonstram através de suas atribuições o novo posicionamento do secretário executivo em seu campo de atuação.

O conceito de Neiva e D'Elia (2009, p. 29) como padrão de competência atual resume o cotidiano de trabalho desse profissional que engloba ser o elo entre os gestores e o restante da organização, gerenciar as informações transformando-as em dados e dominar as ferramentas tecnológicas presentes no seu ambiente

de trabalho, além dos desafios de estar constantemente evoluindo, aliando o conhecimento de um segundo idioma como fator diferencial.

Participante cinco – profissional estrangeiro atuando no Brasil em área específica

A escolha desse participante foi motivada pela importância de examinar o ponto de vista de um profissional de origem internacional para com o atendimento e a fluência na língua espanhola com relação à língua portuguesa.

Nesse caso foi criado um questionário específico, no qual se buscou identificar qual a visão de um estrangeiro de língua nativa, no caso, a língua espanhola. Seguem abaixo alguns itens norteadores:

- cidade natal, data de nascimento, formação, cargo e funções atualmente exercidas;
- questões específicas como: quais as maiores dificuldades encontradas, com relação à língua espanhola, desde sua chegada à cidade? O que o profissional percebe com relação às pessoas que falam espanhol com você? Qual a importância do assessor executivo saber falar o idioma espanhol? Quais as vantagens profissionais que este indivíduo possui dominando este idioma? E, ainda, qual a dica/conselho para os profissionais que acreditam que é suficiente falar o “portunhol”.

Esse sujeito é natural de Caracas, Venezuela. Sua formação acadêmica é em Medicina, com residência médica

em ortopedia e traumatologia. Atualmente atua como *fellowship* de ombro e cotovelo, e suas principais funções são acadêmicas e assistenciais, pois trabalha com acompanhamento de um médico preceptor do serviço e realiza estudos e pesquisas na área em que atua.

Está no Brasil há um ano e seis meses, tendo ingressado na residência médica através de um processo de seleção. Seu período de permanência é de mais seis meses, tendo possibilidade de ficar atuando na instituição onde realiza o treinamento atual.

Ao ser questionado sobre quais foram as maiores dificuldades encontradas com relação à língua espanhola desde que chegou à cidade, o profissional respondeu que os maiores desencontros disseram respeito à falta de pessoas que falem e entendam o idioma. Relata acreditar que, em razão da grande quantidade de profissionais que não dominam este idioma espanhol, nem o parentesco com a língua ajuda, o que falta mesmo é conhecimento.

O site Scribd (2011, p. 114) dá diversas explicações e dicas para os brasileiros, com relação ao espanhol, sendo que uma dessas é referente aos

equívocos podem surgir nas mais diversas situações: fala, escrita, leitura. E na maioria dos casos se erra por um fio, mas se erra quantitativamente. Há o caso de palavras que possuem o mesmo significante, mas significados diversos em cada um dos idiomas. Por exemplo, rato se refere ao animal em português; mas designa tempo em espanhol. As vezes a semelhança entre as palavras pode ser fonética, outras vezes gráfica. A questão é que, em função da associação de significados diversos, é possível a ocorrência de ruídos na comunicação capazes de gerar belas confusões.

Quando encontra profissionais/pessoas que falam espanhol, o que percebe (com relação à comunicação) é que, em geral, os indivíduos têm domínio apenas básico do idioma, ou não têm conhecimento suficiente para travar uma conversa na língua-alvo.

Ao ser questionado sobre a importância do assessor executivo saber falar o idioma espanhol, o mesmo entende que é importante justamente por se ter uma relação comercial com outros países da América Latina na área médica.

E, respondendo sobre as vantagens que o profissional possui ao dominar o idioma espanhol, ele entende que o mesmo terá acesso a informações ímpares (estudos, artigos e notícias em outro idioma), além de poder criar vínculos de amizade com nativos, mantendo uma comunicação compreensível para ambos.

Ao dar sua opinião para aqueles que pensam que o chamado “portunhol” basta, afirmou que “nem tudo que parece é”. Ele compreende isso muito melhor agora, já que está aprendendo o idioma português, e percebe que as diferenças são grandes, sendo o melhor caminho um curso de idiomas.

As respostas do participante cinco são complementares às ideias do autor Sedycias (2005 p. 35), que leciona que a língua espanhola deixou de ser um luxo intelectual para ser vista como uma necessidade. O conhecimento desse idioma possibilita o enriquecimento profissional e cultural, além disso, a necessidade de *hablar con fluidez*, mais latente em razão da proximidade da Copa do Mundo de 2014 e dos Jogos Olímpicos de 2016, oportunizará aos profissionais preparados grandes chances de impulsionar suas carreiras e se desenvolver como um todo.

Conclusão

Este artigo foi desenvolvido com o intuito de demonstrar que o perfil do assessor executivo aliado ao conhecimento de uma língua estrangeira é um diferencial para o profissional.

Ao apresentar a evolução do profissional e das técnicas de trabalho do assessor executivo ao longo do tempo identificou-se que o mesmo sempre ocupou posição de extrema importância dentro das organizações em que atua.

Aliar a evolução tecnológica e globalização ao seu profissional e a suas funções possibilitou demonstrar habilidades nunca antes desenvolvidas, por exemplo, o domínio de um segundo idioma, o espanhol.

O assessor executivo, com o aprimoramento de suas funções e o domínio de um segundo idioma, tornou-se fundamental para as relações internas e externas das organizações em que atuam. Seu perfil inovador é resultado de constantes necessidades do mercado de trabalho, que cada vez mais requer profissionais preparados para suprir as necessidades.

Os estudos de caso foram importantes para perceber como o comportamento dos profissionais de secretariado que, uma vez dominando o idioma espanhol, puderam ajudar as organizações em que atuam. Esses profissionais demonstraram estar atentos às necessidades que o mercado exige e, ao perceber essas mudanças, qualificaram-se para sempre serem profissionais atrativos para o mercado.

The executive advisor and the need of the communication in Spanish

Abstract

This article aims to demonstrate the importance of learning and proficiency in communicating in Spanish for the Executive Advisor. The evolution of the activities performed by the Secretary allowed to add new functions and competences, as well as new challenges such as communicating in another language. These and other features turned him into a multifunctional being. And the knowledge of another language (in this case, Spanish), is present in their daily work by, for example, communication with clients, suppliers, employers, etc. This study is based on a with several knowledgeable writers and secretarial affairs of the language cited above and, therefore, the performance of five case studies with questionnaires of exploratory, descriptive / interpretive nature, that through them we intend to demonstrate the features of Executive Advisors and their main functions, besides the use of the Spanish language in their work environment. This information may help to demonstrate the need for knowledge of a second language as a factor in differential and inclusion.

Keywords: Executive advisor. Globalization. Spanish language.

Notas

- ¹ Curso de especialização na área secretarial, oferecido pela instituição Universidade de Passo Fundo, situada na região Norte do Rio Grande do Sul.
- ² Tradução feita pela autora.
- ³ Site oficial do Mercosul. Disponível em: <http://www.mercosur.int/t_generic.jsp?contentid=661&site=1&channel=secretaria&seccion=2>. Também disponível em espanhol.

⁴ Site do governo federal. Disponível em: <<http://www.brasil.gov.br/noticias/arquivos/2011/07/05/empresas-espanholas-de-telecom-querem-investir-no-brasil>>.

⁵ Conforme o site Wikipedia (2011), a denominação de *fellowship* consiste no período em que o médico fica em treinamento numa certa especialidade (tradução nossa). Essa denominação é muito comum nos Estados Unidos e Canadá, pois é um programa que treina o médico após realizar a residência médica, por um período maior que um ano. Durante esse período o médico é conhecido como *Fellows*, que caracteriza profissionais capazes de atuar como médico assistente na área em que foram treinados.

Referências

BRASIL. *Empresas espanholas de telecom querem investir no Brasil*. Disponível em: <<http://www.brasil.gov.br/noticias/arquivos/2011/07/05/empresas-espanholas-de-telecom-querem-investir-no-brasil>>. Acesso em: 11 ago. 2011.

CONSELHO INTERNACIONAL das Organizações de Festivais de Folclore – CIOFF. *Passo Fundo*. Disponível em: <<http://www.festivalpf.com.br/pfundo/passofundo.html>>. Acesso em: 7 set. 2011.

DON QUIJOTE. *A importância do espanhol*. Disponível em: <<http://www.donquijote.org/brazilian/whyspanish.asp>>. Acesso em: 10 jun. 2011.

GARRIDO, Svetlana Guerreiro Chaves. *A língua espanhola no mundo*. Disponível em: <<http://www2.ucg.br/flash/artigos/Lingua-Espanhola.htm>>. Acesso em: 11 ago. 2011

GIL, Antonio Carlos. *Como elaborar projetos de pesquisa*. 4. ed. São Paulo: Atlas, 2002.

GRUPO VIRTUOUS. *Espanhol pelo mundo: el español por el mundo*. Disponível em: <http://www.so espanhol.com.br/conteudo/Diversos_Espanhol_pelo_mundo.php>. Acesso em: 10 jul. 2011.

NONATO JÚNIOR, Raimundo. *Epistemologia e teoria do conhecimento em secretariado*

executivo: a fundação das ciências da assessoria. Fortaleza: Expressão Gráfica, 2009.

JUSBRASIL. *Lei nº 1.421, de 26 de outubro de 1977*. Disponível em: <<http://www.jusbrasil.com.br/legislacao/211197/lei-1421-77-sao-paulo-sp>>. Acesso em: 2 jun. 2011.

MATOS, Carolina. *Número de empresas espanholas buscando Brasil é 50 vezes maior*. Disponível em: <http://www.camaraespanhola.org.br/pages/viewnew.asp?CodArt=421>. Acesso em: 11 ago. 2011.

MEDEIROS, João Bosco; HERNANDES, Sonia. *Manual da secretária*: técnicas de trabalho. São Paulo: Atlas, 2004.

MERCOSUL. *Sobre o Mercosul*. Disponível em: <http://www.mercosur.int/t_generic.jsp?contentid=661&site=1&channel=secretaria&seccion=2>. Acesso em: 11 ago. 2011.

NEIVA, Edméa Garcia; D'ELIA, Maria Elizabete Silva. *As novas competências do profissional de secretariado*. 2. ed. São Paulo: IOB, 2009.

NUNES, Livia Fonseca. *A lingua espanhola como diferencial*. Disponível em: <<http://ligadonafacul.com.br/noticias/1130-lingua-espanhola-como-diferencial.html>>. Acesso em: 7 set. 2011.

PESCE, Lucila; IGNÁCIO, Sonia. *Análise de dados*. Disponível em: <<http://www.slideshare.net/lucilapesce/anlise-de-dados>>. Acesso em: 14 set. 2011.

RIBEIRO, Nilzenir de Lourdes Almeida. *Secretariado: do escriba ao gestor*. 2. ed. São Luís: Socingra, 2005.

SEDYCIAS, João. *O ensino do espanhol no Brasil*. São Paulo: Parábola, 2005.

SOUZA, Monaliza de. *A influência da internet e suas ferramentas no ambiente corporativo*. Disponível em: <<http://www.administradores.com.br/informe-se/artigos/a-influencia-da-internet-e-suas-ferramentas-no-ambiente-corporativo/56354/>>. Acesso em: 7 set. 2011.

SCRIBD. *Guia espanhol*. Disponível em: <<http://pt.scribd.com/doc/3003535/Spanish-Espanhol-Portuguese-Guia-SDi-L-Arias>>. Acesso em: 7 set. 2011.

UNIVERSIDADE FEDERAL DE ALAGOAS. *Curso de espanhol* – Universidade de La Rioja. Disponível em: <<http://www.ufal.edu.br/asi/noticias/curso-de-espanhol-universidade-de-la-rioja>>. Acesso em: 7 set. 2011.